

Чернорук С. В. магистр экономических наук
*Учреждение образования «Полесский государственный
университет», г.Пинск*

**ИННОВАЦИОННАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ АУДИТА
КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Важным условием успешного развития инновационной деятельности является наличие соответствующей инновационной инфраструктуры, одним из элементов которой является аудит качества обслуживания. Высокий уровень качества обслуживания - один из важных факторов успешного бизнеса на рынках с сильной конкуренцией. В первую очередь это касается компаний, работающих в сфере услуг. Руководители данных организаций не всегда могут самостоятельно проконтролировать процесс общения персонала с клиентами, часто управленческие решения искажаются некачественной работой персонала, следовательно, возникает необходимость в регулярном контроле над работой сотрудников компании.

Аудит качества обслуживания – это комплекс услуг по мониторингу работы торгового и обслуживающего персонала. Данную услугу оказывают специализированные маркетинговые и консалтинговые агентства. В Республике Беларусь ведущей компанией в

области оценки качества обслуживания является маркетинговая компания Indecom. Наряду с бизнес-школой ИПМ и Исследовательским центром ИПМ компания образует крупнейший образовательно-консалтинговый альянс в Беларуси. Ее клиентами являются такие известные компании как Милавица, МТС, сеть салонов связи «Связной». На сегодняшний день Indecom – единственная компания в Беларуси, которая была принята в клуб маркетологов – провайдеров Mystery Shopping.

Необходимость аудита качества обслуживания объясняется желанием руководства добиться больших результатов в бизнесе, а этому мешают следующие ситуации: не работают программы стимулирования сбыта; слабая конкурентная позиция компании на рынке; клиент не продлевает договор; имеется много замечаний со стороны клиентов; реклама не приносит желаемого результата. Что из этого списка выберет компания-заказчик, зависит от целей, которые она поставила перед собой, и задач, которые предстоит решить, обратившись в соответствующее агентство за исследованием.

В точках обслуживания клиентов аудит качества обслуживания будет способствовать успеху по следующим направлениям:

- Получать на регулярной основе актуальную и объективную информацию о том, как работают сотрудники и выполняются принятые стандарты обслуживания клиентов;

- Принимать оперативные решения по оптимизации бизнес-процессов;

- Совершенствовать и внедрять корпоративные стандарты качества обслуживания, контролировать их соблюдение в рамках всей торговой или сервисной сети (внешний вид, манеры обслуживающего персонала, оформление торгового зала, фирменный стиль);

- Принимать обоснованные кадровые решения; в том числе о необходимости организации обучения персонала (проведение тренингов для торгового персонала);

- Получать информацию и оценивать эффективность использования размещения рекламных материалов, в том числе оценивать организацию работы с клиентами в Интернет.

Основными методами, используемыми для организации исследований по аудиту качества обслуживания, являются: Mystery shopping; Опросы клиентов.

Метод «MYSTERY SHOPPING» («Таинственный покупатель») появился в США после окончания Второй мировой войны. Это был, своего рода, контроль за кассирами. В 70-х годах прошлого века на рынке стали появляться технические новинки, и от их презентации продавцами-консультантами напрямую зависели объемы продаж. Тогда появился термин «Mystery Shopping», и услуги мнимых покупателей стали активно применяться для проверки работы розничных сетей.

Суть данного метода заключается в следующем: специально обученные люди, "тайные покупатели", под видом обычных клиентов вступают во взаимодействие с различными службами компании с целью оценить качество их работы. Задача «покупателя» - произвести все необходимые по инструкции действия, оценить заявленные этапы и детали процесса обслуживания, при необходимости – произвести покупку и заказать доставку и установку товара или получить услугу. По результатам визита «таинственный покупатель» заполняет специально разработанную анкету.

Существует 3 базовых варианта организации программ «Mystery shopping»:

1. Посещение торговой точки «таинственным покупателем» (посещение торговой точки специально отобранным штатным или внештатным сотрудником, заполнение им анкеты и предоставление подробного отчета о содержании визита).

2. Контрольная закупка (посещение торговой точки специально отобранным штатным или внештатным сотрудником агентства, совершение им покупки или получение услуги с последующим заполнением анкеты и предоставлением подробного отчета о содержании визита).

3. Теле-контроллинг (осуществление контрольного звонка в компанию заказчика и критериальная оценка качества разговора в соответствии со специально разработанной анкетой и последующим предоставлением отчета).

Маркетинговые и консалтинговые агентства при организации программ «Mystery shopping» гарантируют индивидуальный подход при разработке материала для исследований с учетом конкретных задач заказчика, а также профессиональную консультативную поддержку в вопросах использования результатов «Mystery shopping».

Метод ОПРОСОВ КЛИЕНТОВ заключается в проведении независимого опроса о качестве работы персонала компании-заказчика и пожеланиях клиента:

- на входе/выходе из точки обслуживания путем анкетирования;
- по телефону.

Специалисты разрабатывают максимально информативную и всестороннюю анкету и инструктивный материал для проведения исследования. Заказчик исследования получает результаты в виде структурированного аналитического отчета, а также имеет возможность изучения данных индивидуальных опросных листов, содержащих оценки и детальные комментарии клиентов.

Наиболее эффективно применять метод опроса реальных клиентов в сочетании с «Mystery shopping».

Основные этапы проведения аудита качества обслуживания:

- подготовительный этап,
- разработка концепции исследования,
- осуществление исследования,
- презентация отчета.

При исследовании компании с целью выявления недостатков работы персонала с клиентами и их устранения в дальнейшем предлагается использовать сфокусированное обучение и другие инновационные подходы. Оценить эффективность подобного обучения позволяют контрольные замеры через определенный период времени. Программы контрольных закупок особенно продуктивны, если имеют характер мониторинга

Инновационная составляющая аудита качества обслуживания может использоваться для сбора маркетинговой информации, оценки лояльности сотрудников, их коммуникативной компетентности. Используемые технологии позволяют сравнить свою компанию с другими сильными игроками на рынке – конкурентами. Данные, полученные в подобных исследованиях, могут помочь пересмотреть свою собственную маркетинговую стратегию и внести в нее коррективы.

ЛИТЕРАТУРА:

1. www.retail-servise.ru
2. www.indecom.by
3. www.apexberg.ru
4. Владиславлев Д.Н. Энциклопедия банковского маркетинга. –М.:Ось-89, 2006.- 256с, стр.28-40

Содержание

Раздел 1. Обновленная экономическая теория: от фундаментальных исследований к прикладным задачам.

	5
Баглова О.В. Проблемы и пути активизации инновационной деятельности в Республике Беларусь в условиях мирового экономического кризиса	5
Белоусов А.Л. Деглобализация - новая опасность XXI века	8
Вечер Л.С. Развитие инновационного мышления как фактор формирования восприимчивости к инновациям	10
Данилова М.А. Повышение эффективности Управления интеллектуальной собственностью в условиях экономического спада	12
Житкевич Г.Я. Необходимость учета человеческого капитала в экономике инновационного типа	15
Караева В.С., Омелянюк А.М., «Новые подходы к человеческому капиталу в обновляющейся экономической теории (социо-институциональный культурологический подход)	18
В.Е. Колесникова, Разработка и внедрение инноваций – важнейшее направление выхода из кризиса	22
Кононович О.П. Международный аутсорсинг: к вопросу о разработанности категориально-понятийного аппарата	24
Лебедева В.К. Гуманизация труда и инновационное развитие	28
Морская Т.В. Инновационный фактор развития экономики Республики Беларусь в условиях мирового экономического кризиса	29
Олевский Г.М. Особенности поведения потребителя в виртуальном рыночном пространстве	32
Омелянюк А.М., Радыванюк К.И. Оплата труда в инновационной экономике	34
Почекин В.Л. Степень информационной зависимости в мировой экономике	37
Почко Е. О. Информационно-коммуникационные технологии как фактор развития национальной экономики в эпоху глобализации.	39
Тарасевич В.Н. О синергетико сетевой природе инноваций	42
Цапаев С.П. Институциональный подход: проблема соотношения содержательного и формального в анализе человеческой повседневности	51
Четырбок Н.П., Крамаренко А.К. Стимулирование инновационного развития и преодоление экономического кризиса путем реализации кластерной политики	55
Шердакова Т.А., Порошина О.О. Знание как один из важнейших источников инновационного развития	59
Янченко Е.В. Инновационность современного экономического развития	62
Раздел 2. Инновационная деятельность предприятий	65
Александренко М.С. Текущее состояние и направления развития жилищно-коммунального хозяйства Беларуси	65
Андриянчикова М.Н. Инновационное развитие мясомолочной отрасли на основе горизонтально-интегрированных структур	68
Антипенко Н. А. Основные направления анализа и прогноза деятельности сельскохозяйственных организаций в условиях инновационного развития экономики	70
Артемкова Т.Д. Особенности бюджетирования на предприятиях АПК	73
Бережная Г.Г. Экспертно-аналитические методы в оценке инновационного риска	76
Билевич А.В., Билевич О.И. Задачи системы образования взрослых на инновационно-информационном этапе развития экономики	79
Бондаренко А.В. Определение эффективности использования производственного потенциала лесхозов Гомельской области	82

Букшта С.А. Инновационный маркетинг как составная часть инновационного процесса на предприятии	85
Бусыгин Д. Ю., Бусыгина Н. А. Возможности использования методов кластерного анализа при оценке интеллектуальной собственности	87
Быкова Н.В. Проблемы инновационной деятельности предприятий-экспортеров торговли (на примере предприятий торговли древесиной и изделиями ее переработки Черновицкого региона)	89
Вахрушева Н.П. На пути к инновационным системам предприятий АПК	90
Дадеркина Е.А. "Формайт" как механизм повышения инновационной активности страны	92
Дергун Л.В. Возможности инновационного инвестирования отечественных предприятий	95
Зазерская В.В. Основные направления инновационного реформирования ЖКХ	99
Зайцева Н.И., ЗаблOCKая Т.Ю. Перспективы маркетинговых инноваций	101
Кацер А.А. Инновационная деятельность предприятий	103
Кичаева Т. В., Гарчук И. М. Реформа формирования заработной платы	106
Колосов Г.В. Принципы и содержание организационно-хозяйственных мероприятий, осуществляемых в ходе противоэрозийной организации территории	108
Концеал Е.В. Этапы формирования и развития рынка медицинских услуг	111
Крикало М.Л., Белодед Н.И. Копоративные системы управления контентом	113
Куган С.Ф., Мишкова М.П. Инновации в производстве строительных конструкций	115
Лихтарович Е.Е., Клой Т.А. Роль информационных технологий в здравоохранении в условиях инновационного развития национальной экономики	117
Лысевская М.Г. Мнновации, обеспечивающие конкурентные преимущества картофелеперерабатывающих предприятий	118
Мацукевич В.В., Матюшков Л.П., Борсук Н.В., Зайцева Н.И. Практический опыт инноваций в энергосбережении ворганизациях ЖКХ Брестской области	120
Медведева Г.Т. Инновационные аспекты деятельности вуза	123
Мисуно П.И. Кирпич и инновации, или проблемы содержательности формы кирпича и пути их решения	125
Приймачук И.В. Инновационное развитие предприятия на основе управления неосязаемыми активами	129
Пшебельская Л.Ю. Экспертнаяоценка при определении стоимости инновационных проектов: проблемы и пути решения	132
Радчук А.П. Инновационные методы при подготовке экономистов.	134
Романькова Т.В., Гриневич М.Н. Оценка факторов снижения энергоемкости продукции машиностроения	136
Рыбчинская Е.В. Инновационная деятельность учреждений культуры на современном этапе: организационно-экономический аспект.	138
Савчук И.М., Медведева Г. Т. Инновационные аспекты деятельности риэлторских организаций	141
Сиваченко Л.А., Шаройкина Е.А., Моисеенко А.Б. Конструктивные исполнения рессорно- тержневых мельниц	144
Силюк Т. С., Санация – важнейший инструмент восстановления платежеспособности кризисных предприятий	147
Силюк Т.С., Кошель Н.И. Транспортная логистика как инструмент повышения экономической эффективности	150
Слапик Ю.Н. Ренновационные источники финансирования инновационной деятельности предприятия	153

Слонимский А.А., Макаревич А.И. Инновационная активность промышленных предприятий в Республике Беларусь	155
Солодкий Д.Т. Основные условия эффективного развития инновационной деятельности организации	159
Станкевич И.И., Танасейчук Н.Н., Медведева Г.Т. Инновационные аспекты системы продвижения продукции предприятия	164
Ткачук С.Н. Анализ эффективности экономических показателей работы УП «Брестоблгаз».	166
Чернорук С. В. Инновационная составляющая аудита качества обслуживания	167
Шоломицкая М. М. Состояние и направления развития инновационной деятельности РУП "Белмедпрепараты"	169
Шух О.В. Инновации в сфере товарной политики предприятия легкой промышленности	172
Раздел 3. Проблемы инновационного развития региона.	176
Германович Н. Е. Индикаторы конкурентоспособности городов	176
Ильчук Т.В. Агрозкотуризм как составная часть инновационного развития экономики региона	178
Кисель И.В. Роль кластеров на пути инновационного развития Республики Беларусь	181
Клещева С.А. Развитие инновационной деятельности - необходимое условие качественного роста региональной экономики	183
Ключников А.С. Ключников А.С. Инновационные резервы научно-образовательной среды Республики Беларусь	185
Колесникова В.Е., Пырко Н.А. Инновационное развитие Гомельской области	188
Медведева Г.Б. Региональные аспекты становления инновационного предпринимательства	191
Молохович М.В. Стратегическая роль аграрных корпоративных структур в инновационном развитии региона	194
Николайчук О.Н. Привлечения иностранных инвестиций как необходимое условие инновационного развития региона	197
Свириденко А.И., Хацкевич Г.А. Новая инновационная волна - региональные аспекты	198
Сметух А.В. Теоретические основы кластеризации региональной экономики	200
Суромейко О.С. Гармонизация как метод устойчивого развития экономики области	203
Томашева Е.В. Инновационный потенциал Брестской области	206
Хацкевич Г.А., Бабарика Н.Н., Серебряков Д.А. Региональная научно-техническая программа и инновационная структура региона	209
Четырбок Н.П. Концептуальные подходы к формированию и реализации региональной инновационной политики	211
Раздел 4. Макроэкономика и государственная политика	215
Асанович В.Я., Нариньяни А.С., Напреенко В.Г. Прогноз макроэкономических показателей Республики Беларусь на период 2009 - 2012 г.г.	215
Бодак М.С., Вдовиченко И.Г. Государственная инновационная политика как способ преодоления экономических кризисов	218
Борушко Е.П. Создание и развитие субъектов корпоративной власти предпринимательства – одно из направлений стимулирования инновационной деятельности	221
Вакульская О.А. Эффективность управления системой здравоохранения Республики Беларусь в условиях рыночной экономики	224
Граник И.М. Свободные экономические зоны в системе управления кризисными ситуациями в условиях инновационно-ориентированной экономики	227
Данилюк Е.С. Приграничный регион и трансграничное сотрудничество: подходы к определению понятий	230

Ермакова Э.Э. Факторы формирования рынка интеллектуальной собственности	233
Захарченко Л.А. Трансфер технологий как системообразующий фактор инновационного развития Республики Беларусь	236
Карпейчик С.В. Грантовая поддержка региональных фундаментальных исследований	241
Катана А.В. Проблемы государственного регулирования внутренней торговли в кризисный период	244
Мякинская В.В. Инновационные аспекты развития налогового аудита в условиях современных информационных технологий	245
Орешко Э. В., Жукова Е. Г. Экономика, основанная на знаниях, как ключевой фактор развития Республики Беларусь	247
Песенко Н.А. Формы финансирования и кредитования инновационной деятельности	250
Петренко Д.В. Построение системы антикризисной защиты – элемент устойчивого развития экономики	254
Пивоварова Е.А. Перспективы ПРО для белорусских банков на европейских рынках	257
Почекин В.Л. О мониторинге прогнозирования экономической безопасности	260
Советникова О. П. Инновационное развитие экономики страны	263
Строителява К.П. Совершенствование операций лизинга ОАО "БПС-банк" в условиях мирового финансового кризиса	264
Чернорук Д. В. Тенденции развития активных операций банков Республики Беларусь	267